



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/551/2014  
Data 29/10/14 a 73  
Rubrica: Rubrica 10 4345642-0

**Processo nº.:** E-12/003/551/2014  
**Autuação:** 29/10/2014  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência Nº 872014.  
**Sessão Regulatória:** 27 de outubro de 2015

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 198, de 28/10/14, que trata da ocorrência de nº. 872014 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 872014, registrada nessa Ouvidoria e enviada à Ceg em 23/09/14 para tratar de reclamação da Srª. Ivanise Coutinho de Queiroz sobre demora na ligação do gás de sua residência".

Reproduz naquele documento todo o histórico da ocorrência<sup>1</sup>, na qual, em síntese, informa que a solicitação para o fornecimento de gás, através do call center da Concessionária, foi realizada em 06/06/14, e apesar do ramal ter sido concluído pela CEG em 30/09/14, a cliente esclareceu que iria aguardar mais um tempo para realizar obras no P.I.

Conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, encaminho para apuração do ocorrido, bem como de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás, além do descumprimento ao item I, art.2º, cap.II da IN 19/2011".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 463, de 04/11/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Através da correspondência DIJUR-E-2188/14, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 142, informa que "(...) Trata-se de processo instaurado com o intuito de apurar as informações constantes da ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob o n.º 872014, que gira em torno de solicitação de ligação de gás, pela Sra. Ivanise Queiroz. (...) Conforme se depreende dos autos, iluminamos os principais andamentos da referida solicitação:



06/06/2014 — solicitação de fornecimento por parte da cliente;  
02/07/2014 — entrada do projeto na CET-RIO — como é de conhecimento dessa AGENERSA, o referido órgão não fornece protocolo;  
25/07/2014 — assinatura no setor de licenciamento;  
06/08/2014 — processo entra na SC/COR;  
16/09/2014 — expedição da licença".

Esclarece a CEG que "(...) Evidente, dessa maneira, que, se tratando de prazo para construção de ramal, o prazo é suspenso a partir da data em que a Concessionária dá entrada junto aos órgãos públicos para obtenção de licenciamento. Assim, considerando o acima exposto, por óbvio que a Concessionária está em linha com os ditames regulamentares e as disposições do Contrato de Concessão. (...) Insta consignar que, em que pese os esforços da Concessionária para disponibilizar a cliente a infraestrutura necessária para que a mesma pudesse usufruir do gás natural canalizado, esta informou que não iria construir o P.I e que não tinha previsão para tanto, alegando questões financeiras. (...) Diante do exposto, evidente que se a cliente ainda não possui o fornecimento de gás natural é por sua única e exclusiva responsabilidade".

Em atenção ao ofício CAENE Nº 180/14, a Concessionária responde através da DIJUR-E-2255/14, ratificando todas as considerações empossadas e acrescenta que na 2ª entrada AGENERSA:

SNS OCORRENCIA 87: Para esclarecimentos e providências urgentes:

(...) "Não, nenhuma "obra" no PI. A possível cliente não possui "problemas financeiros". O tempo citado foi em relação à contratação de um novo pedreiro (...). Cabe lembrar que estou esperando a DEVOLUÇÃO DAS DUAS TAXAS DE 84,00 OU O ORÇAMENTO DISCRIMINADO PEDIDO E NAO REALIZADO POR ESTA OPERADORA. Gostaria de garantias de que, ao requisitar os serviços desta concessionária, não serei mais uma vez vítima do golpe do orçamento. Continuo esperando pelo ressarcimento, pois somente após isto vou pedir a ligação do gás (...). BASTA, quem embolsou o meu dinheiro? Favor não enviar mais nenhum relatório, desculpa etc., devolva o meu dinheiro!"



Resposta OFGAN:

"(...) Prezada Maria Clara, boa tarde.

Informamos que de acordo com informações fornecidas pelo Gestor da área, não foi realizada nenhum tipo de cobrança a cliente. A taxa de R\$ 85,00 (Taxa de inscrição) é cobrada na primeira fatura de fornecimento, e pode ser parcelada em 3, 6, 12 ou 18 vezes iguais. Ressaltamos ainda, que este valor é cobrado somente quando o fornecimento de gás do cliente é liberado.

(...) Salientamos que assim que o ramal foi finalizado, a Companhia entrou em contato com a cliente, na ocasião a Sra. Ivanice informou que não havia colocado o visor na porta do PI e que não tinha previsão para execução do serviço. Esclarecemos que o valor que a cliente se refere (R\$ 84,00), na verdade é o custo de inscrição para consumo, e o valor correto é R\$ 85,00.

De acordo com as informações transmitidas pela Empreiteira não foi fornecido ou cobrado valores a título de "orçamento". (Ouvidoria Gás Natural Fenosa)".

Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que analisando o histórico da ocorrência, as informações prestadas pela Ouvidoria da AGENERSA e mensagens, via e-mails, concluímos que "(...) foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atendimento ao cliente, demorando aproximadamente 116 dias para a construção do ramal, considerando da data da solicitação de Gás e também pela demora de dar entrada no licenciamento junto à Prefeitura, descumprimento o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão".

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a CAENE, através de novo despacho, de 06/05/15, informa que "(...) Em resposta ao e-mail desta CAENE, de 20/04/15, às fls. 32, onde é solicitado informar se Obra do PI foi realizada pela cliente e se sua ligação de Gás foi efetuada e em caso afirmativo, seja enviado documento comprobatório, a Concessionária enviou o email, de 22/04/15, às fls. 33 "informando que o ramal foi executado pela Concessionária, não sendo realizada a colocação em carga do referido endereço (Rua Joaquim Méier, nº 656, Ocorrência nº 872014), pois até a presente data, não houve retorno de contato para nos informar ter sido finalizada a construção/ adequação do PI". (...) Retificamos nosso parecer emanado às fls. 29 e 30, pois a Concessionária além dos descumprimentos apontados, houve também o descumprimento ao Item I, Artigo 2º, Capítulo II da IN-019/2011".

*St*



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003/551/2014  
Data 29/10/14 p. 76  
Rubrica: Renda ID 4345648

Em prosseguimento à instrução do presente processo, a CAENE esclarece que "(...) enviou e-mail em 24/07/15, à Concessionária, solicitando informar se a Obra do PI foi realizada pela cliente e se sua ligação de Gás foi realizada. Em caso afirmativo, seja enviado documento comprobatório a esta CAENE".

Acrescenta a CAENE que "(...) A Concessionária em resposta, enviou email em 31/07/15, às fls. 36 informando que a Obra foi concluída e o serviço para colocação em carga foi realizado em 28/07/15. Em anexo enviou os seguintes documentos comprobatórios: Termos de Responsabilidade; Ordens de Serviço; Inspeção das Ramificações Internas de Gás, Ambientes e Aparelhos; Resultados da Medição da Higiene da Combustão; Lista de Verificações - Conversão do Fogão".

Por fim, conclui que "(...) a cliente teve seus imóveis abastecidos por Gás Natural, apesar da demora para construção/ adequação do PI, porém tal fato não invalida os descumprimentos da Concessionária mencionados em nossos pareceres anteriores".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF n.º.75, em 05/08/15 para a Concessionária apresentar suas manifestações, tendo em vista os pareceres da CAENE.

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF n.º.75, a Concessionária responde através da DIJUR-E-1107/15, ratificando todas as considerações empossadas no presente processo.

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a CAENE, através de novo despacho de 31/08/15, informa que não foi apresentado fatos relevantes que possam alterar os pareceres anteriores emitidos por essa serventia, mantendo os mesmos na íntegra.

Remetidos os autos à Procuradoria, para o devido parecer técnico, aquele órgão jurídico, em 22/07/15, informa que "(...) No caso em voga, verifica-se que a Concessionária infringiu normas estabelecidas quanto ao serviço adequado e também no tocante ao contrato de Concessão, cujas manifestações não ilidiram sua responsabilidade quanto aos fatos transcritos nos autos administrativos".



Processo nº E-12/003/551/2014  
Data 09/10/14  
Rubrica: Reuniao 104345648-0

Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Assevera a Procuradoria que "(...) A Delegatária colocou em carga o imóvel do cliente, porém, o fez com demora acentuada, descumprindo o Anexo II, parte 2, Item 13-A, bem como o §3º, da Cláusula 1ª do Contrato de Concessão. (...) Isto posto, com a documentação postada no administrativo em comento e, com base na manifestação da CAENE, esta Procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira §3º (não obedecendo os princípios ali estabelecidos), no Anexo II, parte 2, Item 13-A, além do descumprimento, Item I, Artigo 2º, Capítulo II, da IN 019/2011".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 86, em 16/09/15 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 24/09//15, foi anexada aos autos a correspondência DIJUR-E-1279/15 da Concessionária, apresentando suas considerações finais, entende que prestou serviço público de forma eficiente e adequada, sendo imperioso o arquivamento do processo ou no máximo, seja aplicado a penalidade de advertência.

É o relatório.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

"(...) No dia 09/10/14, a Concessionária respondeu:

- (...)Dia 06/6 - cliente solicitou fornecimento através do call center;
- (...)Dia 06/6 - agendado a vistoria para dia 09/06. (Cliente foi agendado pela instaladora ECC Tecnogás);
- (...)Dia 09/6- cliente não possui ramal, foi feito mobiliário urbano (Cliente foi atendido pela instaladora ECC Tecnogás. Nos casos de construção de ramal, deve ser emitido este documento para posteriormente ser emitido TPO);
- (...)Dia 10/6 - Encaminhado mobiliário urbano para o Gestor de expansão da área;
- (...)Dia 11/06 - Termo de Pedido Oba (TPO) emitida 22/5/2014 com previsão para início de obra 03/09/2014;
- (...)Dia 13/6 - TPO entregue para planejamento de Obra;
- (...)Dia 13/6 - Entrega de pasta para execução de Projeto;
- (...)Dia 17/6 - Início do Projeto;
- (...)Dia 30/6 - Término do projeto (a partir do momento que recebemos um termo de pedido de obra, devemos solicitar a licença da mesma (exceto obras sem licença ou emergência). Para que possamos dar entrada ao processo na prefeitura temos que confeccionar um projeto da obra em questão. Assim, a CEG possui uma contratada que executa esses projetos chamada NIP. Portanto, término de projeto significa que a NIP verificou o pedido de obra e confeccionou o projeto sendo finalizado no dia 30/6);
- (...)Dia 6/8- Entrada na SC/COR. Aguardando licença da Prefeitura (Assim que o projeto é aprovado, o mesmo entra na CET RIO (2/7/2014) para análise e, sendo aprovado, retorna à CEG para assinatura do setor de licenciamento, onde o mesmo foi feito em 25/7/2014. Após isso, o processo entra na SC/COR (6/8/2014) aguardando ser submetido ao plenário para aprovação do pagamento do DARM (8/8/2014) e a possível marcação da licença onde a mesma iniciou-se no dia 16/9/2014);
- (...) Dia 11/9 - Solicitação de gás novamente;
- (...)Dia 23/9 - Agendamento da Obra para 24/09;
- (...)Dia 24/9 - Obra sendo executada, previsão de término 25/9;
- (...)Dia 25/9 - Cliente ausente, Srª Laudiceia, governanta, solicitou retorno em 26/9;
- (...)Dia 26/9 - O Ramal não foi concluído, pois a cliente estava fazendo obra no PI;
- (...)Dia 30/9 - O Ramal foi concluído, sendo que a cliente não fará o PI agora devido a problemas financeiros;
- (...)Dia 03/10 - Cliente informou que irá aguardar mais um tempo para realizar obras no P.I."



serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003/551/2014  
Data 29/10/14 79  
Assunto: Ramal ID 4345648-0

Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

**Processo n.º:** E-12/003/551/2014  
**Autuação:** 29/10/2014  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência N.º 872014.  
**Sessão Regulatória:** 27 de outubro de 2015

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência de n.º. 872014 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Segundo consta nos autos, a cliente reclama da demora da Concessionária em solucionar o seu pedido, realizado em 06/06/14, relacionado à ligação de gás em sua residência. Não obstante o ramal ter sido concluído pela CEG, somente, em 30/09/14, é importante ressaltar que a cliente informou que iria aguardar mais um tempo para realizar obras no Ponto de Instalação - P.I.

Através das considerações apresentadas, a Concessionária ressalta que, em se tratando de prazo para construção de ramal, o prazo é suspenso a partir da data em que aquela empresa dá entrada junto aos órgãos públicos para obtenção de licenciamento. Além da CEG entender que se encontra em linha com os ditames contratuais, sustenta que envidou esforços para resolver o pedido da cliente.

Conforme se extrai das informações prestadas e dos documentos juntados, após algumas tentativas de buscar junto à cliente a construção do PI, a obra foi concluída, tendo a CEG registrado uma nova solicitação em 09/07/15 e colocado em carga em 28/07/15.

Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que, analisando o histórico da ocorrência, as informações prestadas pela Ouvidoria da AGENERSA e mensagens, via e-mails, constatou uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atendimento à cliente, demorando aproximadamente 116 (cento e dezesseis) dias para a construção do ramal, considerando a data da solicitação de gás e também pela demora de dar entrada no licenciamento junto à Prefeitura, entendendo pelo descumprimento do disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como na Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria, em mesma sintonia com a Câmara Técnica de Energia, opinou pela aplicação de sanções previstas contratualmente.



Estado do Rio de Janeiro  
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/551/2014

Data 29/10/14 F. 80

Reclamação ID 4345648-0

Pela análise dos autos, vislumbro que a Concessionária não foi diligente para execução da obra no prazo contratual, bem como em proceder junto à Prefeitura a documentação para obter o licenciamento de obra, restando, desta forma, configurada a falha na prestação de serviço, em relação à ocorrência em destaque, em razão de a CEG não ter atendido, adequadamente, o pedido formulado pela Reclamante.

Ademais, não há qualquer previsão contratual que suspenda o prazo para a execução dos serviços constante no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão e, mais uma vez, destaco que, caso entenda a Concessionária por insuficientes os prazos estabelecidos contratualmente, a mesma deve adotar medidas que julgue necessárias para que a AGENERSA analise eventual proposta.

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descumprimento de prazos da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Pelos motivos acima elencados e, diante das informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00015% (quinze centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de julho/2014, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com os artigos 14 e 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento da cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/551/2014  
Data 29/10/14 81  
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2777 , DE 27 DE OUTUBRO DE 2015.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº. 872014.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/551/2014, por unanimidade,

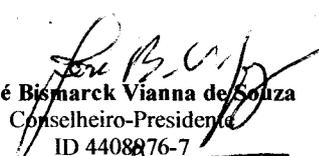
**DELIBERA:**

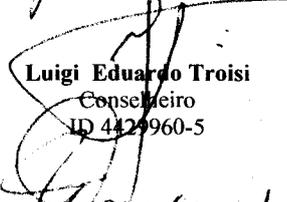
**Art.1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00015% (quinze centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de julho/2014, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com os artigos 14 e 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento da cliente.

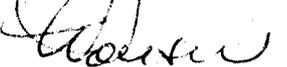
**Art.2º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art.3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

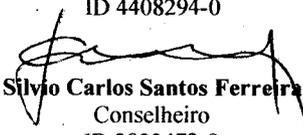
Rio de Janeiro, 27 de outubro de 2015.

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente  
ID 4408876-7

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 4429960-5

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro  
ID 4408294-0

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 3923473-8